

顧客満足

お客様(消費者)に対する責任

基本的な考え方・方針

102-16

ユニ・チャームは、お客様の満足を最優先に考え、企業活動を通じて生活の質的向上に貢献し、「『不快』を『快』に変える」商品とサービスの提供を推進しています。問い合わせ窓口を

▶ 消費者志向自主宣言

【理念】

我が社は、市場と顧客に対し、常に第一級の商品とサービスを創造し、日本および海外市場に広く提供することによって、人類の豊かな生活の実現に寄与する。

【基本的な取り組み方針】～経営トップのコミットメント～

お客様からの苦情やお問い合わせにはいかなる時も誠実・迅速・公正に対応することを宣言致します。

- I. お客様からいただいた声はお客様相談センターに集約し、QMS (ISO9001) 苦情対応プロセス手続書・ISO10002 苦情対応プロセス文書に基づき、公正・公平に対応します。商品・サービスの不具合に関する情報は経営トップに速やかに報告し、改善に取り組みます。
- II. 是正が必要な場合には、QMS (ISO9001) 是正および予防処置手続書に則り関連部門が連携し、迅速に是正と再発防止に取り組みます。
- III. お客様の声を真摯に受け止め、お客様に満足していただけるよう各部門で協力して、改善に努めます。お客様の貴重なご意見を商品やサービスに反映できるよう努めます。

【具体的な取り組み】

I. コーポレートガバナンスの確保

～経営トップにお客様の声が届く体制～

透明性のある企業経営・積極的な情報開示を行い、企業の成長発展・社員の幸福・社会的責任の達成を実現します。

役員会議においてお客様相談センターの報告時間を設け、お客様からいただいた声を真摯に受け止め、対応方針について検討・発信して参ります。

II. 全社員の積極的な取り組み

～お客様志向を培う企業風土・社員の意識醸成～

お客様満足向上のため、毎年1回海外を含むグループ全社員参加の場で、お客様に喜んでいただける商品やサービス・提案を発表し、成功事例を学びます。それによって全社員がお客様志向を共有し、より一層の向上に努めて参ります。

III. 関連部門の有機的な連携による迅速な対応

～迅速・誠実な対応への取り組み～

お客様からいただいた声はお客様相談センターに集約し、QMS (ISO9001) 苦情対応プロセス手続書・ISO10002 苦情対応プロセス文書に基づき、公正・公平に対応します。

商品・サービスの不具合に関する情報は経営トップに速やかに報告し、改善に取り組みます。是正が必要な場合には、関連部門が連携し、迅速に是正と再発防止に取り組み参ります。

また、顧客満足度の向上に取り組み続けることを公表するべく、2017年に「消費者志向自主宣言」を行いました。



IV. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

～安全にお使いいただくための情報発信～

商品の安全性に関するよくある質問をホームページ等に掲載し、広く商品の安全性について公表して参ります。

また、お客様が安全かつ有効に商品をご使用いただけるよう、正しい使用方法をご理解いただくため商品パッケージ、取扱説明書、広告や、ホームページ、ニュースリリース、お客様相談センターからの発信を含むさまざまな手段でお客様への情報提供を行います。

V. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

～お客様志向・社会的責任を形にした商品創り～

お客様からのお声を真摯に受け止め、ご要望を商品化につなげる活動に全社を挙げて取り組んで参ります。

自社商品に厳しい環境基準を設け、商品設計・原材料の選択を行うとともに、生産工程の廃棄ロスを極限まで減らすことにチャレンジして参ります。

さらに、事業活動でも廃棄物削減など環境負荷低減に全社一丸となって取り組んで参ります。

制定年月日2017年1月16日

改訂年月日2021年1月1日

ユニ・チャーム株式会社 代表取締役 社長執行役員 高原 薫久

具体的な取り組みについては以下もご確認ください。

I. コーポレートガバナンスの確保

II. 全社員の積極的な取り組み

P.077 お客様相談センターの主な取り組み

III. 関連部門の有機的な連携による迅速な対応

P.076 ISO10002に基づく苦情対応マネジメント

P.079 ISO9001に基づく品質マネジメント

IV. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

P.077 【日本】お客様満足度向上を目指した取り組み

P.077 お客様相談センターの主な取り組み

V. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

P.077 お客様相談センターの主な取り組み

P.038, P.041 廃棄物・資源活用

▶ お客様相談センタービジョン

“お客様相談センターへ問い合わせや相談をしてよかった”から“お客様相談センターがあり安心だからユニ・チャーム商品を買おう”とお客様に言っていただきたい。

そのためには、“心をもって傾聴し、心をもって思いやる気持ちを伝える”という当たり前のことを徹底させ、他人事を自分事に引きつけ、お客様の目の前にある問題を一緒に解決し、育児や介護に“踏ん張る力”を届けることで、お客様と感動を共有し、もう一度ユニ・チャーム商品を買いたいと言っていただき、世界・アジアのお客様と絆を深めていきたい。

▶ 苦情対応方針

- お客様の声はお客様相談センターに集約し、QMS(ISO9001)苦情対応プロセス手続書・ISO10002苦情対応プロセス文書に基づき、公正・公平に対応します。また、商品・サービスの不具合に関する情報は、経営トップに報告し、速やかに改善します。
- お客様の声に対し、是正が必要な場合には、QMS(ISO9001)是正および予防処置手続書により、関連部門が連携し、迅速に是正を行い、再発を防止します。
- お客様の貴重なご意見は、今後の商品やサービスに反映させるよう努めます。お客様の声を真摯に受け止め、お客様に満足していただけるよう、各部門で協力して、改善に努めています。

マネジメント体制

当社のお客様とのコミュニケーションは、CQO(Chief Quality Officer/最高品質責任者)を責任者として、お客様相談センターを中心に関係部門が連携して、お客様の声を収集し、品質や安全性の向上に努めるとともに、お客様のニーズに合わせた商品開発に取り組んでいます。

ISO10002に基づく苦情対応マネジメント

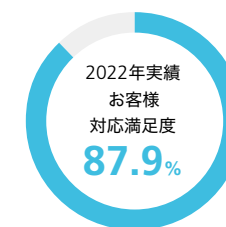
当社では、苦情対応に関するマネジメントの国際規格であるISO10002苦情対応マネジメントシステムに準拠した対応体制を構築しています。

日本ならびに中国、台湾-大中華圏、タイ、インドネシア、オーストラリアなどの海外拠点のお客様相談室において、ISO10002苦情対応マネジメントシステムの自己適合宣言を行っており、今後はインド、ベトナムでの自己適合宣言を目指しています。宣言後は、日本のお客様相談センターによる定期監査や情報交換を通じて、システムが適切に運用されていることを確認しています。

取り組み・実績

お客様相談センターの取り組み

2022年は約5.2万件のご意見をいただきました。いただいたご意見は広く社内に伝え、関係部門と連携して商品・サービスの改良に反映しています。また、お客様相談センターの対応品質のさらなる向上にも継続して取り組んでいます。



「お客様の“声”を聴く」社員研修

お客様相談センターではお客様志向、品質の強化を目的とした社員研修を実施しています。2022年は新入社員および開発者、マーケター、工場勤務者等の923名を対象に、実際にお寄せいただいたお客様の“声”を音声で確認しました。このような機会を活用し、グループ全社でお客様志向を高め、お客様にご満足いただける商品の提供に努めています。

海外現地法人お客様相談室の活動

日本のお客様相談センターと、中国、台湾-大中華圏、タイ、インドネシア、オーストラリア、インド、ベトナム、韓国のお客様相談室が参加し、半年に1回の頻度で会議を開催しています。それぞれの課題を持ち寄り、共有し、一緒に解決策を考えることによって、グループ全体の対応品質を向上しています。

【日本】お客様満足度向上を目指した取り組み

- 大人用紙おむつの適切な選び方をサポートする
「大人用おむつカウンセリング」

P.071 「大人用おむつカウンセリング」

- 「店舗検索システム」サービスを開始

P.072 「店舗検索システム」サービスを開始

- テレビCMを「字幕付き」へ切り替え

耳が不自由な方にも必要な情報が正しく伝わるように、日本で放映する全てのテレビCMを「字幕付き※」へ順次切り替えています(2023年12月までに切り替えが完了する予定です)。

※ 視聴者がリモコンやボタン操作によって字幕表示のON、OFFを設定できるクローズドキャプションの仕組みを用いています。



「字幕付き」テレビCMのイメージ

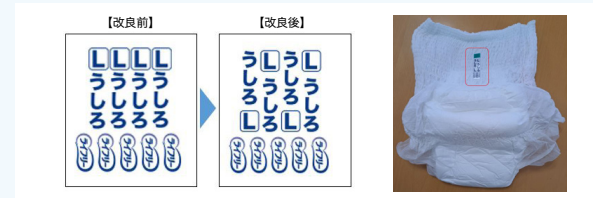
▶ お客様相談センターの主な取り組み

主な取り組み	内容
1. 対応者教育	お客様からのお問い合わせに対応する社員の「対応品質」の向上を目的とし、外部講師研修、専門知識勉強会などを実施しています。
2. 商品反映	お客様からのご意見は週報や月次レポートを通じて関係部門にタイムリーに情報発信しています。これらの情報は、商品改良や新商品開発のヒントにするなど、よりよい商品の開発に役立てています。
3. 情報発信	お客様からのご意見は、顧客情報管理システム「FAINシステム」によってリアルタイムで共有しています。また、お客様相談センターのメンバーは、開発部門やマーケティング部門への報告会や、パッケージ表示確認会議(コミュニケーション保証会議)へ積極的に参加し、お客様にとってよりよい商品となるよう働きかけています。
4. お客様相談センター研修	新入社員や開発者、マーケター、工場勤務者等を対象に実施している研修で、2022年は923名が受講しました。1~3の概要についての説明によって、対応品質の強化や、お客様の声を商品開発に活かすことの意義などについて学ぶ機会を提供しています。
5. 海外お客様相談室との連携強化	海外現地法人を含めたグループ全体のお客様満足度の向上を目指して、各国・地域での取り組みを共有し、ISO10002苦情対応マネジメントシステムをベースにした対応スキルの向上と連携強化を図っています。
6. コミットメント	お客様相談センターは、社長直下の独立部門として半期に1回CQOに対してお客様対応方針を諮問しています。目標の進捗確認や、正しい消費者志向経営の推進ができていくかをCQO会議で検討し、承認する仕組みを構築・運用しています。

お客様の声を商品に反映した事例

大人用紙パンツのサイズ表記

大人用紙パンツ『ライフリー リハビリパンツ』などの後処理テープに記載しているサイズ表記「L」が、横に並ぶことで「LL」に見えてしまうというお声をいただき、「L」を互い違いに記載することで、誤認を防ぐよう改善しました。



お客様からのありがとうのお声

『超快適®マスク 敏感肌ごち』

私は敏感肌なので、マスクの着用は日常生活に支障が出るくらい辛いものでした。困っていたところ『超快適®マスク 敏感肌ごち』に出会いました。使ってみるとチクチクとした刺激がほとんどなく、快適でした。



『ライフリー 歩くのらくらくす型パンツ』

散歩の時に使っています。骨盤サポート機能で歩きやすく、股下がモコモコしないのでとても気に入っています。『ライフリー 歩くのらくらくす型パンツ』に出会って、外出するのがうれしくなりました。



P.018 健康寿命延伸/QOL向上